



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Habilidades Directivas gerenciales y Satisfacción laboral de los
Trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad

Provincial de Chepén, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Eneque Carrión Pedro Javier ([0000-0001-9780-0124](#))

ASESOR:

Mgr. Flores Lezama Marilú Trinidad ([0000-0002-0036-1776](#))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Chepén – Perú

2020

DEDICATORIA

Ante todo, a Dios, por haberme guiado y cuidado en el transcurso del desarrollo de mi vida para lograr cumplir mi meta más importante, ser un profesional exitoso, y ser el orgullo de mi familia.

A mi abuela María Rodas Malca por su apoyo y sacrificio incondicional, y por ser el pilar de mi formación, a mis Padres les agradezco por los valores inculcados en mi persona.

A mis hermanos por siempre estar cuando los necesito.

A mis familiares les agradezco por confiar en que lo lograría.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento sincero a los docentes que estuvieron desde el inicio mi vida profesional, instruyendome, brindándome sus consejos y sabiduría, también por la contribución académica y personal que desarrollaron en mí y en mis compañeros. Un agradecimiento a nuestra Asesora Mgtr. Flores Lezama Marilú Trinidad, por la confianza depositada en nosotros y por el conocimiento y consejos transmitido a nosotros para poder llevar a cabo nuestra investigación.

A mis compañeros por la motivación de sobresalir unos de otros en lo largo de nuestra vida profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prueba de normalidad	18
Tabla 2: Análisis de correlación de Spearman entre las variables: Habilidades Directivas gerenciales y Satisfacción laboral	19
Tabla 3: Nivel de las Habilidades Directivas gerenciales en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020	20
Tabla 4: Nivel de la Satisfacción laboral en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020	21
Tabla 5: Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Habilidades Humanas y la Satisfacción laboral	22
Tabla 6: Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Habilidades Técnicas y la Satisfacción laboral	23
Tabla 7: Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Habilidades Conceptuales y la Satisfacción laboral	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Nivel de las Habilidades Directivas gerenciales en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020	20
Figura 2: Nivel de la Satisfacción laboral en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020	21

RESUMEN

La presente investigación titulada “Habilidades Directivas Gerenciales y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020” tuvo como objetivo determinar la relación entre las Habilidades Directivas gerenciales y Satisfacción laboral de los trabajadores de la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.

El tipo de investigación es aplicada, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional simple y corte transversal. La muestra poblacional estuvo conformada por 54 trabajadores entre ellos administrativos. Para obtener los datos se utilizó como instrumento el cuestionario, los cuales fueron validados por juicio de expertos y para el nivel de confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach cuyo valor para la variable 1 fue de 0.91 y para la variable 2 fue de 0.95 respectivamente siendo la encuesta altamente confiable.

Mediante las evaluaciones estadísticas se determinó que, si existe relación significativa entre la variable de estudio Habilidades Directivas gerenciales y Satisfacción laboral con una correlación de Rho de Spearman 0,654, siendo esta una correlación positiva moderada; de igual forma el grado de significancia estadística indica que el valor $p = 0,000 < 0,01$ por lo que se rechaza la hipótesis nula “ H_0 ” y aceptamos la hipótesis alterna “ H_1 ”. Así mismo mediante estos indicadores se pudo observar la escasez de habilidades directivas gerenciales, afectando de esta manera directamente a la satisfacción laboral de cada uno de los trabajadores de la división de servicios públicos en la municipalidad provincial de Chepén.

Palabras Clave: Habilidades directivas gerenciales, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Management Skills and Job Satisfaction of Workers in the Public Services Division of the Provincial Municipality of Chepén, 2020" aimed to determine the relationship between Management Skills and Job Satisfaction of workers in the Division of Public Services of the Provincial Municipality of Chepén, 2020.

The type of research is applied, non-experimental design, quantitative approach, simple correlational level and cross-sectional. The population sample consisted of 54 workers, including administrative workers. To obtain the data, the questionnaire was used as an instrument, which were validated by expert judgment and for the level of reliability, Cronbach's alpha was used, whose value for variable 1 was 0.91 and for variable 2 was 0.95 respectively, being the highly reliable survey.

Through statistical evaluations it was determined that, if there is a significant relationship between the study variable Management Skills and Job Satisfaction with a correlation of Spearman's Rho 0.654, this being a moderate positive correlation; likewise, the degree of statistical significance indicates that the value $p = 0.000 < 0.01$, therefore the null hypothesis "H0" is rejected and we accept the alternative hypothesis "H1". Likewise, through these indicators it was possible to observe the shortage of managerial managerial skills, thus directly affecting the job satisfaction of each of the workers in the public services division in the provincial municipality of Chepén.

Keywords: Management skills, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En esta era que es de actualización y adaptación se da paso a una corriente en donde los profesionales deben de manejar habilidades directivas gerenciales, lo cual va simultáneamente de la mano con la satisfacción laboral siendo de mucha ayuda en las organizaciones. Este tema está bien posicionado en todo el mundo, es por eso que los países se encuentran en la necesidad de tener en sus organizaciones a profesionales con estas habilidades directivas gerenciales por el desarrollo económico e impacto social que se da en los diferentes sectores del mundo empresarial. Según Peña (2016), La comunicación es una habilidad directiva gerencial ya que en ella se intercambian mensajes en el seno de la empresa, lo cual se da con un fin previamente planificado; pues para la gestión es importante porque influye en el funcionamiento del recurso humano, en el clima laboral y por lo tanto en la productividad.

La organización de talento humano pionera en España y del mundo “Randstad” ha realizado un análisis referente a la tasa de satisfacción laboral. Donde estudió los datos adquiridos en la última oleada de recolección de datos Randstad Workmonitor, la cual correspondía al primer trimestre del 2019, partiendo desde las 13 500 encuestas aplicadas a profesionales residentes de 33 países. El estudio de Randstad en la tasa de satisfacción laboral en los siguientes países es: A nivel europeo, España con un (72%), ganándole a los países de Reino Unido con un (69%), Francia con un (67%) y Alemania con un (65%). Por otro lado, Dinamarca está considerada como el país en donde los trabajadores son más “felices”, (82%) quienes consideran estar satisfechos en su trabajo actual. También, se ubican Noruega con un (80%), Austria con un (76%), Países Bajos y Luxemburgo ambos con (ambos con 75%). Sobresalen países ubicados al sur de Europa quienes se localizan bajo la media europea, con niveles que abarcan entre el 71% y el 66%. Italia es el país más elevado, con un 71%, igualando a España. Los altos índices de desempleo y la escasez de economía que pasan los individuos, merman en la satisfacción laboral de sus colaboradores. En el exterior de Europa, EE. UU contiene un alto índice de satisfacción laboral con un (80%). A continuación, Australia se ubica con un (73%) y en los últimos puestos como China con un (68%) y Japón con un (44%). (Balsa, 2019)

En el siglo XXI el despliegue y el proceso de habilidades de la persona en una ocupación, actividad o trabajo significaban una carencia para las organizaciones, estas habilidades directivas gerenciales a su vez adquieren mayor importancia en las organizaciones, volviéndose progreso profesional en los individuos. Conforme pasa el tiempo, aumenta el valor en cuanto a habilidades directivas de liderazgo, motivación, comunicación, formación de equipos y manejo del conflicto, aumento de clima organizacional que crean satisfacción en los profesionales. Rojas (2018), Actualmente, las habilidades directivas se han convertido en factores diferenciadores de la ejecución y de la eficacia; en un sector organizacional o puesto directivo, siendo necesario un trabajo personal para poder desarrollar sus habilidades. Marcos (2020), El progreso no es posible sin un cambio, aquellos que no tienen la capacidad de cambiar sus actos o manera de pensar y se niegan al autoaprendizaje, dejan lado su crecimiento y desarrollo. Este tipo de individuos tienen en común estas frases “Siempre se ha hecho así”, “Eso ya lo hemos probado”, “Cuesta demasiado” o “No tenemos tiempo”, preocúpate. Será difícil encontrar a estos individuos en un equipo ganador u organización con un óptimo funcionamiento.

Sánchez (2020), Al hablar de las habilidades directivas gerenciales destacamos el rol que el líder cumple al sobrellevar las actividades. Hoy en día a través del tsunami de cambios que provocó la crisis del COVID-19, el cual afectó el cómo vivíamos, el cómo se desarrollaban las organizaciones va tomando relevancia las competencias que surgen, ante la incertidumbre y la complejidad para adaptarse a estos nuevos cambios.

En el Perú se logró determinar que existe un problema latente que corresponde a la satisfacción laboral, esta es la originaria de una rotación constante de trabajadores en las empresas. En la actualidad, el área de talento humano tiene el mayor desafío de innovar, de esta manera garantizando la producción y la satisfacción de su personal ante la era digital, esto se da gracias a las habilidades con las que cuenta la persona. Cecilia Ibarra, Country Manager de Ackermann International, dice que “las organizaciones dejaron de anteponer la vivencia del comprador tomando como opinión importante al del colaborador (Employee Experience) ya que todo inicia desde el interior”. Según la reciente encuesta de satisfacción laboral nacional, solamente el 24% de los colaboradores están

contentos con su trabajo, nos dice que un colaborador contento, es un 40% más productivo y 80% más creativo e innovador (La Republica, 2020).

Se puede decir que el recurso humano es la parte vital de toda entidad pública o privada, ya que de este depende su éxito. A diferencia de las máquinas e inteligencia artificial, la cual utilizamos para desarrollar determinadas labores, los individuos tienen emociones y necesidades. En este contexto el adecuado uso de las habilidades directivas gerenciales por el recurso humano que opera en todos los niveles de la organización traerá consigo la satisfacción del mismo porque se sentirá valorado y apreciado por la organización. Alvarez (2018), Las habilidades directivas gerenciales son parte total de la competencia de este talento, las cuales se pueden obtener y desarrollar. Su correcta aplicación por todos los niveles jerárquicos de cualquier entidad, agrega valor a esta, ya que potenciarán y facilitarán el trabajo adecuado de todas las actividades realizadas para prestar satisfactoriamente cualquier bien o servicio.

En la municipalidad provincial de Chepén se evidenció que el gerente municipal no desarrolla por completo sus habilidades directivas gerenciales al realizar las labores que demanda su cargo, tampoco está tomando en cuenta las habilidades de los trabajadores que se hallan en la división de servicios públicos, como consecuencia estos manifiestan no estar contentos y satisfechos al realizar sus actividades. Esto también ha tenido repercusión en el servicio que se estuvo brindando a los usuarios de la municipalidad.

Por esta razón se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre las Habilidades Directivas gerenciales y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020?

La investigación se justifica de la siguiente forma:

Relevancia social: El estudio de investigación quedara como guía de apoyo de para la Municipalidad Provincial de Chepén con el fin de mejorar las Habilidades Directivas Gerenciales de sus trabajadores y obtener una Satisfacción Laboral de calidad.

Implicancias Practicas: El estudio de investigación se enfoca en atribuir conocimientos prácticos a los colaboradores de la división de servicios públicos

municipalidad provincial de Chepén para que puedan realizar de manera óptima sus actividades, obteniendo una satisfacción laboral estable y de calidad.

Valor Teórico: Los resultados de la investigación incrementará el conocimiento de las habilidades directivas gerenciales en los colaboradores de la división de servicios públicos en la provincia de Chepén, pues les dará a conocer lo cuan óptimos pueden ser al realizar sus actividades, además subir el nivel de satisfacción laboral.

Utilidad Metodológica: El estudio de investigación es de nivel correlacional, cuyo propósito es determinar la relación que existe entre las variables, las cuales son objeto de estudio “Habilidades Directivas gerenciales” y “Satisfacción laboral”, estas variables serán mediadas mediante técnicas de recolección de datos y análisis de investigación la cual puede servir como base para futuros estudios similares.

En el estudio de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre las Habilidades Directivas gerenciales y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020.

Al mismo tiempo los siguientes objetivos específicos:

Determinar el nivel de las Habilidades Directivas gerenciales en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020; Determinar el nivel de la Satisfacción laboral en la División de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Humanas y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Técnicas y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Conceptuales y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020. También se planteó como hipótesis de investigación H_i : Existe relación entre las Habilidades Directivas gerenciales y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para dar realce a la investigación se presentan los siguientes trabajos previos que sirven para contrarrestar el tema a tratar entre ellos tenemos antecedentes a nivel nacionales e internacionales.

Llave T. y Ccallo A. (2019), en su investigación titulada *“Habilidades directivas y su relación con la satisfacción laboral en la empresa constructora y contratista Full Terra Umasi S.R.L., en la provincia de Espinar - Cusco, 2018”*. Cuyo objetivo Determinar la relación entre sus variables. Fue de tipo descriptivo-correlacional, donde utilizo una muestra de 140 colaboradores a los cuales se le formuló un cuestionario con preguntas referentes a sus respectivas variables. El resultado obtenido fue forma positiva y moderada, según la correlación de Spearman de 0,688. Se determina que el nivel de significancia es menor a 0,05 ($p < 0,05$). Concluyendo que cuanto mayor sea el incremento de las habilidades directivas mayor será la satisfacción laboral.

Becerra (2017), realizó un estudio titulado *“Habilidades directivas y desempeño docente en la institución educativa del nivel secundario José Andrés Rázuri San Pedro de Lloc - 2017”*, tuvo como objeto general Determinar si existe relación entre sus variables, su investigación fue cuantitativo de tipo correlacional, cuya población fue de 80 profesores con una muestra de 40. Se pudo determinar que las variables tuvieron una alta relación, con un Spearman de ($r=0,493$) y una significancia de $p=0,001$ siendo menor al 5% ($p < 0,005$). Concluyendo que si existió relación entre las variables.

Martínez (2017), en su investigación titulada *“Las habilidades directivas y la satisfacción laboral en I.E.P Callao.2017”*. Tuvo como objeto de investigación establecer si existe relación entre las variables. Fue de tipo aplicada de diseño no experimental y correlacional, su muestra fue de 110 docentes a los cuales se le aplicó una encuesta con preguntas referentes a sus respectivas variables. Sus resultados en la correlación es 0,691 de correlación siendo moderada y positiva con una significancia de 0,000. Se concluye que existe relación entre sus variables, también afirma que cuanto mayor sean las habilidades directivas, tendrán una mejor satisfacción laboral dentro de una empresa.

Zurita B. (2017), en su estudio de investigación titulada *“Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral basado en la teoría de dos factores de Herzberg*

para el personal de Asistecom Cia. Ltda, en el año 2016-2017”, Cuyo objetivo de investigación es medir el nivel de la variable mediante la teoría de Herzberg en donde se evaluaron hasta 10 puntos basado en los factores los cuales inciden en la satisfacción de la organización. Fue de tipo descriptivo-transversal no experimental, se realizó un cuestionario a una población de 96 individuos en la ciudad de Quito, teniendo como resultados que el factor intrínseco o de motivación con 7.53 acercándose a los 10 puntos. Se concluyó que hay un alto nivel de satisfacción en esta organización, desarrollándose en los factores de motivación intrínseco que se vive en el trabajo, dándonos a conocer que gracias a este factor se encuentran satisfechos en su puesto de trabajo o en las actividades que realizan. Pereda P. (2016), en su estudio de investigación titulada *“Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de córdoba”*. Cuyo objetivo es identificar las habilidades directivas por sus trabajadores. El estudio fue de tipo cuantitativo, cuya población fue de 46 175 con una muestra de 1 363. Como resultados arrojados según los datos estadísticos fueron Rho de Spearman que es 0,422 significa que, si existe una moderada correlación entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0.05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye ante este estudio de investigación que existe una correlación moderada en las variables, estas establecen ventajas competitivas dentro de las empresas las cuales se reestructuran de manera consecutiva el ambiente.

Alcaide R. y Llamas C. (2017), en su investigación titulada *“Análisis de las habilidades directivas de Liderazgo, Innovación y Creatividad en el sector privado de la provincia de Córdoba”*. Su objetivo fue Estudiar la influencia de las habilidades directivas en las empresas, donde se utilizó una muestra conformada por 120 trabajadores de organizaciones privadas, se aplicó un cuestionario. Como resultados, los colaboradores que proponen, realizan planes o estrategias de trabajo fueron del 33,3% quienes se adaptan por influencia de otros, mostrando falta de importancia al solucionar un problema; sin embargo, el 31,7% si demuestra importancia, de manera débil, mientras el 35% consiguen ser tomados en cuenta, mostrándose aquí el liderazgo de los trabajadores. Donde se concluyó que los colaboradores entre 30-55 años son los que sobresalen en las 3 habilidades, sin embargo, en estudios los profesionales son los pioneros. De esta manera se puede

asegurar que a la hora de desarrollar sus labores los trabajadores hacen uso de sus habilidades, en las diferentes empresas es fundamental la experiencia que se adquiere como el grado de conocimiento.

A continuación, se presentan los siguientes conceptos que reforzarán la credibilidad de la investigación; con lo que respecta a las variables, Las Habilidades Directivas Gerenciales y La satisfacción Laboral tenemos las siguientes definiciones:

Whetten (2011), Las Habilidades Directivas Gerenciales son aquellas cualidades que son indispensable en la vida en la vida profesional, como relacionarse con otros individuos. El entorno organizacional está en constante cambios, pero hay algo que no cambiará por más que pase el tiempo, estas son las habilidades que uno desarrolla a través de las experiencias positivas adquiridas personalmente; nos señala que las relaciones con otros seres son comunes, ya que en ellos surgen valores como el amor, confianza, lealtad, etc. Estos son objetivos que tiene uno como humano, las habilidades humanas son fundamentales para el desarrollo en particular como profesional.

Whetten (2004), “Las habilidades directivas están conformadas mediante un vínculo en donde la práctica y la estrategia son el motor de un administrador, el uso de técnicas, herramientas y su estilo, trabajan con el fin de producir efectos eficaces en las empresas. Las Habilidades directivas, en otras palabras, son los pilares constructivos sobre los que posiciona la administración efectiva”. (pág. 6)

Se puede definir como capacidades, cualidades o habilidades directivas a los estudios que una persona logra al efectuar sus acciones de liderazgo en coordinación con su equipo de trabajo u organización. La diferencia que se da entre un jefe mediocre y un líder se establece en el proceso de habilidades directivas que cada uno toma; no se nace con estas cualidades, si no que las vamos desarrollando a lo extenso de nuestra vida universitaria. Por ello es fundamental nunca dejar de aprender y desarrollarnos a nivel personal y laboral, de este modo vayamos obteniendo cada vez más competencias y fortalezas al desempeñarnos como jefes de un equipo. (Whetten D. , 2004)

Fernández (2016), Las habilidades directivas son las pautas en las cuales un grupo es capaz de asumir quien es su jefe como líder, este grupo transformará al jefe en guía el cual los orientará. ¿puede un jefe adquirir las habilidades de un buen

directivo necesarias para influir en la misma medida que un líder? La respuesta es sí, esto se da fundamentalmente en la influencia que este individuo adquiere por parte del grupo, el cual es capaz de generar fluidez en la comunicación, en la creatividad al momento de desarrollar las actividades, este individuo genera un mejor clima laboral en los grupos de trabajo.

Las habilidades directivas son conductuales, las cuales consisten en ser identificables por los individuos quienes las realizan conduciéndolos a determinados resultados. Estas cualidades son vistas por los demás, diferente de los atributos los cuales son mentales o fija en una sola persona; por lo tanto, las personas no cumplen estilos iguales, llegan a aplicar sus habilidades de forma diferente a la de los demás. (Whetten D. A., 2011, pág. 9)

“Uno de los mayores desafíos del gerente es desarrollar sus habilidades gerenciales estas habilidades se agrupan en las habilidades humanas, habilidades técnicas y las habilidades conceptuales; estas habilidades específicas harán que el gerente desempeñe su cargo de manera óptima”. (C.V, 2016, pág. 8)

Naranjo (2019), nos dice: “Un equipo de trabajo está conformado por dos o más sujetos los cuales se interrelacionan de manera independiente adaptándose para conseguir un objetivo en común. Si esto no se da de esta forma no estamos hablando de equipo de trabajo, si no de sujetos que trabajan juntas por metas diferentes y de manera individual; la cooperación es una de las habilidades básicas e importantes en este mundo cambiante, dentro y fuera de las organizaciones”. (pág. 116)

Madrigal (2009), Las habilidades gerenciales son capacidades que se expresan en forma de conducta, lo cual requiere de un uso estratégico, estas habilidades o capacidades solo pueden ser eliminadas por la competencia logra igualar o sobrepasar, convirtiéndose en un nuevo líder y guía ante la organización.

Katz (2009), nos dice “que un gerente eficaz es aquel que se basa en tres habilidades directivas básicas, las cuales admiten la necesidad de identificar trucos específicos, estos pueden resultar ser útiles para observar y comprender el proceso administrativo”. (pág. 4)

Katz (2009), “Sugiere que el administrador puede ejecutar con eficacia el proceso administrativo y depende de tres habilidades personales básicas; las habilidades Humanas, Técnicas y Conceptuales”. (pág. 6)

Katz (2009), nos dice: “En Habilidades Humanas, bienen hacer las que están relacionadas con las actitudes vitales para las relaciones intrapersonales; en estas habilidades hacen referencia al talento que se tiene al trabajar con más personas tanto en el grado individual como grupal. También se relaciona directamente con la manera de tratar a los sujetos; incluyendo la técnica de comunicarse con mayor efectividad, esta habilidad se da gracias al trabajo en equipo, la motivación que este influye en los demás y la coordinación que tiene al momento de dirigir una problemática dentro de la organización. De otra forma se refiere a la intercomunicación que se tiene con otros sujetos, tomando así la iniciativa e incentivación a la participación sin temor y por ende el desarrollo de los demás. Los directivos tienen estas cualidades bien desarrolladas de esta manera crean dentro de la organización ambientes de confianza y seguridad en las personas. Quienes logran poseer esta habilidad llegan a entender el propósito e interés, su perspectiva de los demás, hasta logran presentir las acciones de los demás ante cualquier toma de decisión. Los directivos en general de la organización ya sea que correspondan a la alta parte directiva, a la intermedia o la parte operativa, requiere tener estas habilidades, ya que necesitan crear y mantener buenas relaciones humanas”. (pág. 8)

Ruiz (2013), Las habilidades humanas son las cualidades que deben tener los gerentes al momento de realizar las actividades con grupos de personas motivándolas y guiándolas en cada proceso sin distinción alguna edad, género o condición teniendo como único objetivo el mejoramiento de la empresa.

Katz (2009), nos dice: “En las Habilidades Técnicas, estas son mostradas por el talento de la utilización de instrumento, herramientas y técnicas; esto implica el talento al momento de aplicar el conocimiento técnico, necesario para la realización de actividades específicas, que se logra mediante la educación formal o por la práctica de uno mismo provenientes de otros. Estas habilidades se vinculan también con el realizar, es decir, que al trabajar con herramientas ya sean físicos, concretos o procesos materiales; estos directivos se ven en la obligación de destacar su conocimiento y capacidad en la contabilidad, programación, ingeniería, etcétera. Estos conocimientos son los procedimientos precisos para el desarrollo de bienes y servicios producidos por la empresa, grupo en general o su unidad organizativa. Los ing”. (pág. 7)

Katz (2009), nos dice: “En las Habilidades Conceptuales, también conocidas como habilidades intelectuales, esta es referida a la talento y perspectiva que tiene el gerente de ver a la organización de forma global, de clasificar e incorporar la utilidad de la empresa y sus labores. Tener esta habilidad es comprender en su totalidad la complejidad de la organización, incluyendo los comportamientos y las reacciones de las personas, permitiendo el proceso adecuado de los objetivos dentro de la organización. Esta cualidad engloba en su totalidad a la organización, comprende que la actividad se fragmente en labores para luego volver a integrarlas para la obtención de las metas. El administrador con esta habilidad es capaz de relacionar a la empresa con el clima laboral y ver cómo reacciona esta variación; también se relaciona con el conocimiento, razonamiento, diagnóstico y alternativas que den solución al problema. Estas cualidades son estrechamente unidas a las funciones de organizar y planificar; para tener un pensamiento estratégico este hace uso de la capacidad visionaria y la capacidad intelectual. La alta dirección utiliza esta habilidad con mucha frecuencia”. (pág. 18)

Cleghorn (2005), Las habilidades conceptuales permiten al gerente pensaren planes estratégicos de una manera macro, relacionando y ampliando sus conocimientos. Esta habilidad permite que el individuo se encuentre en sintonía con los objetivos organizacionales, no solamente con los objetivos que se dan para el mejoramiento de un grupo en específico.

Garrido (2006), Nos dice: “La Satisfacción Laboral; es la respuesta efectiva que de propósito a un estudio positivo o negativo de la actividad el cual desarrolla, esto es debido a las condiciones objetivas de la actividad el cual actúa como antecedente del comportamiento de los sujetos en la empresa. Debiendo precisar que distintos sujetos realizan o reaccionan a distintos niveles de satisfacción debido a que la naturaleza subjetiva de la satisfacción no depende solamente de la calidad objetiva sino del análisis que el sujeto realiza a dichas cualidades dependiendo de la peculiaridad personal, necesaria, en un entorno sociodemográfico, etc”. (pág. 121)

Alles (2011), nos habla de: “La satisfacción laboral como el nivel de los trabajadores en conexión con la labor; en donde se calcula una cierta relación de ítems preestablecidos. También nos dice, que la Satisfacción no deriva simplemente del trabajo si no de muchas circunstancias, desde lo personal hasta otras que pueden estar vinculadas con la labor dentro de una empresa, o que tienen que ver con los

gerentes, los compañeros o el lugar donde desarrollan sus labores y entre otros factores". (pág. 56)

Chiavenato (2011), La satisfacción en la organización es un sistema el cual presta atención a sus beneficiarios de interés (clientes, funcionarios, proveedores, etc.). La empresa satisface demandas que surgen en su ambiente esto se da a través de su responsabilidad social, eficacia, ética, etc. Estos indicadores de satisfacción siempre están enfocados en quienes se le entrega el producto o servicio.

Según Alles (2012), Si bien en la actualidad se denomina con otros nombres como Capital Humano, Gestión del Talento, Talento Humano y varias similares. El recurso humano es la disciplina que estudia todo lo que tiene que ver con la acción o reacción de las personas que laboran dentro de un marco organizacional.

Herzberg (2017), en su Teoría bifactorial de la satisfacción, nos dice que desde la perspectiva del trabajador, la sucesión que se produce entre motivación – expectativa y comportamiento se da desde una percepción global otorgándose el grado de satisfacción que se experimenta en el sitio donde se desarrollan las actividades. Esta teoría determina a la satisfacción laboral como relación que tiene el trabajador al realizar su labor y la conducta que muestra el trabajador en su cargo dentro de la empresa. Mantiene que la motivación de un sujeto procede de dos factores de motivación; una que refiere al ambiente físico (factores higiénicos o extrínsecos) y otras dirigidas al contenido de trabajo (factores motivacionales o intrínsecos).

Benavides (2002), La motivación, se lleva a cabo en los factores internos y externos estos factores incitan al individuo a actuar de una manera determinada para el bien de la organización.

Stephen (2009), nos dice que nos es imposible determinar factores para la satisfacción del personal, lo cual nos sugiere que al personal debemos de mantener al personal con una remuneración adecuada, una retroalimentación constante, una coordinación, esto hará que exista un clima laboral favorable en el cual prevalecerá la lealtad hacia la organización, solidaridad al momento de trabajar en grupos, esto hará que los trabajadores prevalezcan en sus trabajos, manteniéndoselos motivados su desarrollo será óptimo.

Medina (2008), nos dice que para que el haya satisfacción dentro de la organización se debe de conocer los intereses personales de los individuos, seguido del

comportamiento con el que este desarrolla en la organización, esto permitirá conocer su desempeño dentro de la organización, como consecuencia a ello se le retribuye motivaciones de su interés obteniendo como resultado calidad en la satisfacción laboral dentro de la organización.

Newstrom (2011), nos dice que la motivación es un grupo de fortalezas intrínsecas y extrínsecas que hacen que un trabajador escoja acciones a tomar. Desde un cierto punto de vista esto hace referencia a las metas que la organización quiere que los empleados logren. La motivación está compuesta por fortalezas psicológicas internas de cada individuo las cuales tienen intereses personales al momento de cumplir con sus metas.

Herzberg (2017), en su Teoría nos hace conocer sus dos factores responsables de la satisfacción laboral; el factor intrínseco o motivación, este factor ayuda a ampliar la satisfacción del sujeto aun así teniendo un limitado impacto sobre la insatisfacción. Es llamado así porque viene dentro del sujeto y se alimenta sucesivamente con la propia actividad productiva. Estos factores son los que se utilizan para la motivación debido a que se desenvuelven durante el tiempo de la actividad por voluntad propia, y no necesitan de componentes de motivación externos.

Herzberg (2017), nos dice: Los factores extrínsecos o higiene, en este factor si falta o son inapropiados, generan insatisfacción aun así su apariencia tiene muy bajo impacto en la satisfacción. Los factores de higiene, aunque no motivan personalmente, sugieren ser utilizados para asear el exterior en donde se desarrollan las labores de esta forma que no desmotive. Mientras que los factores de motivación sí que aumentan la motivación y el deseo de ejecutar los objetivos. Los factores extrínsecos o higiene, estos necesitan de componentes externos al colaborador; estos factores no valen para motivar al colaborador, sino que solamente evita que esté insatisfecho con alguna clase de actividad especial, tal como seguros médicos, sueldo, etcétera. Cuando se satisface la necesidad, la persona deja de sentirse insatisfecho, pero no quiere decir que esté motivado, porque en un corto tiempo de haber recibido el nuevo beneficio se habituará a ello y de hecho poco a poco comenzará a volver a estar insatisfecho.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El estudio de investigación es de tipo Aplicada, ya que se busca solucionar la problemática que se suscita en el estudio, aplicando las diferentes teorías encontradas. Según Namakforoosh (2000), dice que “El estudio de investigación tipo aplicada nos es útil para seleccionar hechos e implantar estrategias, se caracteriza por el énfasis de resolver problemas, esto ayuda a seleccionar mejores decisiones a un largo plazo”. (pág. 44)

Diseño de investigación

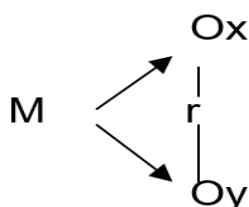
El estudio de investigación es de diseño no experimental. Según Fernández, Hernández y Baptista (2010), nos dice que es de naturaleza no experimental, porque las variables no fueron manipulados o controlados por el investigador.

El presente estudio de investigación tiene un enfoque cuantitativo, haciendo referencia a la descripción de un punto vista social desde un enfoque perspectivo externo y objetivo, mediante una cuantificación numérica y gracias a el instrumento de medición. (Roberto Hernández Sampieri, 2010)

Es de nivel correlacional simple, ya que mide la relación que se da en la primera variable “Habilidades Directivas Gerenciales” y la segunda variable “Satisfacción Laboral”; Cacheiro (2018), dice que la correlación permite conocer si hay vínculos entre ellas; de esta forma se constata el grado de relación entre las mismas.

Es de corte transversal, Según Gómez (2006), nos dice que el diseño de investigación transeccional o “transversal” recogen información en un tiempo dado, en un periodo único.

El diseño se presenta en el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra

Ox: Observaciones en la variable Habilidades Directivas Gerenciales

Oy: Observaciones en la variable Satisfacción Laboral

r: Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Para Hernández (2017), “La definición de variable se le designa a sujetos o cualquier forma de vida, hechos, fenómenos y objetos, de los que se obtiene distintos valores tratándose de la variable referida. Un ejemplo, la creatividad, donde cabe la posibilidad de obtener una clasificación de los individuos de acuerdo con su creatividad”. (pág. 138) No todos los sujetos dominan un mismo nivel, lo que quiero dar a entender es que varían en inteligencia. Las variables logran obtener importancia para el estudio científico cuando hay una relación de promedio con otras variables, en otras palabras, son partidarios de una teoría o hipótesis.

La operacionalización, según Hernández (2017), “Es el acontecer de una variable teórica a indicadores empíricos medibles y comprobables por ítems a esto se le denomina operacionalización”. (pág. 244) También se argumenta en la definición conceptual y operacional de la variable; se interpreta cuando se realiza un instrumento, el desarrollo más razonable para realizarlo es pasar de variable a dimensiones o factores, luego a los indicadores y finalmente a los ítems. (Ver anexos)

Habilidad Directiva Gerencial (V1)

Definición Conceptual

Katz (2009), nos dice “Que un gerente eficaz es aquel que se basa en tres habilidades directivas básicas, las cuales admiten la necesidad de identificar trucos específicos, estos pueden resultar ser útiles para observar y comprender el proceso administrativo”. (pág. 4) (Ver anexos)

Definición Operacional

Esta variable se operacionaliza mediante 3 dimensiones: Las habilidades Humanas, Habilidades Técnicas y Habilidades Conceptuales”. Se busca analizar estas dimensiones en el personal de la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020, para medirla se elaboró un cuestionario compuesto de 15 ítems, el cual se dio a través de la escala de Likert. (Ver anexos)

Indicadores: Trabajo en equipo, motivación, cooperación; uso de herramientas, uso de técnicas; capacidad visionaria, capacidad intelectual.

Escala de medición: Es de escala ordinal.

Satisfacción Laboral (V2)

Definición conceptual

La satisfacción laboral, nos dice que es el compromiso que tiene el colaborador al desarrollar su actividad y el comportamiento que este demuestra en su desempeño con la organización. (Herzberg, 2017) (Ver anexos)

Definición operacional

Esta variable se operacionaliza mediante 2 dimensiones: Factores extrínsecos o higiénicos, Factores intrínsecos o motivacionales, para medirla se elaboró un cuestionario compuesto de 15 ítems, el cual se dio a través de la escala de Likert. (Ver anexos)

Indicadores: Remuneración, ambiente de trabajo, normas y reglamentos, relación gerente– trabajador; satisfacción personal, disposición al trabajo, reconocimiento por la labor realizada.

Escala de medición: Es de escala ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Fuentelsaz (2006), dice que “La población, es un grupo de sujetos los cuales cuentan con ciertas características o cualidades de los cuales se quiere estudiar, al tener uso de conocimiento del número de sujetos, se le llama población finita y al no tener uso de conocimiento del número de sujetos se le llama población infinita”. (pág. 55)

El presente estudio de investigación tomará como población a los colaboradores de la división de servicios público, actualmente dicha área está conformada por 54 trabajadores.

Fuentelsaz (2006), nos dice que “La muestra se da cuando hay imposibilidad práctica de estudiar a toda la población, posteriormente se procede a estudiar solo a una parte, en otras palabras, la muestra es el grupo de personas a los cuales realmente se estudiarán”. (pág. 55)

Para este estudio de investigación no es necesario la muestra ya que se cuenta con una población limitada, por lo que no se tomara en cuenta una muestra, ni se aplicara ningún tipo de muestreo.

Fuentelsaz (2006), no dice que “El muestreo es el proceso que se logra mediante la muestra de una población, existiendo el muestreo probabilístico y el no probabilístico”. (pág. 56)

La investigación cuenta como unidad de análisis a cada trabajador. Reguera (2008), “Define la unidad de análisis como referentes empíricos y medibles, concebida como los segmentos de contenidos”. (pág. 57)

Para este estudio no es necesario la muestra ya que la población es pequeña, sabiendo esto no se tomó ninguna muestra ni se aplicará ningún tipo de muestreo.

Criterio de inclusión

Se tomará en cuenta a los trabajadores pertenecientes a la división de servicios.

Criterio de exclusión

No se tomará en cuenta a los trabajadores los cuales no pertenecen al área de la división de servicios públicos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Arias (2012), la encuesta por más simple que sea es una estrategia cuyo propósito es la de obtener información acerca de la población a la cual encuestara. En la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que estará encaminada hacia los trabajadores que laboran en la división de servicios públicos. (Ver anexos)

Instrumento de recolección de datos

En la investigación se planteó el instrumento del cuestionario conformado por 30 ítems a escala de Likert, su objetivo fue medir las variables, mediante la recopilación de información. (Ver anexos)

Validez

Define a la validez como la precisión con que un método mide lo que se pretende medir. Si la investigación tiene una alta validez, eso significa que produce resultados que corresponden a propiedades reales, características y variaciones en el mundo físico o social. (Middleton, 2019)

El cuestionario de la presente investigación fue validado por juicio de expertos, la comisión estuvo conformada por dos docentes de la línea de investigación y un docente metodólogo. (Ver anexos)

Confiabilidad del instrumento

Wilson (2014), la confiabilidad hace referencia a la medición que se obtiene de las respuestas, utilizando el mismo instrumento más de una vez. En otras palabras, si su investigación tiene como resultados altos niveles de confiabilidad, esto quiere decir que otros investigadores deben ser capaces de lograr los mismos resultados,

utilizando la misma metodología de investigación. Para conseguir la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a 10 colaboradores a los cuales se le aplicó el cuestionario; para luego ser sometido a un proceso estadístico en donde se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados. Coeficiente de Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable (V1) = 0,91 siendo altamente confiable y el resultado obtenido en el instrumento para la (V2) fue de 0,95 también altamente confiable (Ver anexos).

Para Adams y Wieman (2010), El alfa de Cronbach es un instrumento estadístico comúnmente citado por los autores para demostrar que las pruebas y escalas que se han construido o adoptado en distintos estudios de investigación y ser los adecuados para su propósito.

3.5. Procedimientos

Para la ejecución de este estudio de investigación, se gestionó los permisos correspondientes con el Gerente Municipal, de esta manera proceder a la aplicación del cuestionario a al personal de la División de Servicios Públicos.

3.6. Método de análisis de datos

En el estudio de investigación, se aplicó el método de análisis después de realizar la aplicación del cuestionario en los colaboradores de la División de Servicios Públicos, el cual se dio mediante el programa de SPSS y Excel, donde los datos fueron procesados obteniendo información detallada y confiable para el estudio de investigación. Los resultados se presentaron a través de cuadros y gráficos estadísticos, así mismo para la prueba de hipótesis, se aplicó la prueba de normalidad, para que de esta manera se pueda determinar la prueba estadística correspondiente a utilizar en la prueba de hipótesis de las variables.

3.7. Aspectos éticos

La Investigación permanecerá en reserva con el fin de proteger la identificación de los trabajadores, de esta manera la recolección de datos que se obtuvo mediante la encuesta será confidencial. La Confidencialidad; en esta investigación no se dará a conocer los nombres de los involucrados bajo ningún motivo ni para cualquier otro fin. Consentimiento informado; la información se obtuvo de manera voluntaria por parte de los colaboradores de la división de servicios públicos de la municipalidad de Chepén.

IV. RESULTADOS

4.1 Prueba de normalidad

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
HABILIDADES DIRECTIVAS GERENCIALES	,182	54	,000	,850	54	,001
SATISFACCION LABORAL	,267	54	,000	,821	54	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente: datos obtenidos de la encuesta.

Interpretación: Según la Tabla 1 dado que los datos $n \geq 35$ según la muestra, tomamos en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a; lo cual nos indica que su valor para ambas variables $p < 0,000$ está por debajo del 0,05, descartando la Hipótesis Nula aceptando la hipótesis alterna; concluyendo que nuestros datos procesados no siguen una distribución normal. Por lo tanto, la hipótesis será evaluada por medio de “Rho Spearman”.

4.2. Prueba de Hipótesis

Para demostrar la hipótesis de la investigación, se tomó en cuenta el nivel de confianza del 95% con un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$; estableciéndose el uso estadístico de la prueba no paramétrica “Rho de Spearman”

4.2.1. Análisis del Objetivo General

Determinar la relación que existe entre las Habilidades Directivas gerenciales y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020.

H_0 : No existe relación significativa entre las Habilidades Directivas gerenciales y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020.

H_1 : Existe relación significativa entre las Habilidades Directivas gerenciales y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020.

Tabla 2

Análisis de correlación de Spearman entre las variables: Habilidades Directivas gerenciales y Satisfacción laboral

Rho de Spearman	Habilidades Directivas Gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

**, La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: En los siguientes resultados que se logran apreciar en la Tabla 2; se puede observar que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,654, siendo esta una correlación positiva moderada; de igual forma el grado de significancia estadística indica que el valor $p = 0,000 < 0,01$ por lo que se rechaza la hipótesis nula " H_0 " y aceptamos la hipótesis alterna " H_1 ", llegando a establecer que existe relación significativa entre las variables Habilidades Directivas Gerenciales y la Satisfacción Laboral del personal de la división de servicios públicos, de tal modo que el gerente municipal al desarrollar de manera óptima sus habilidades directivas gerenciales, obtendrá una mejor satisfacción laboral dentro de la municipalidad.

4.2.2. Descripción de la variable: Habilidades Directivas Gerenciales.

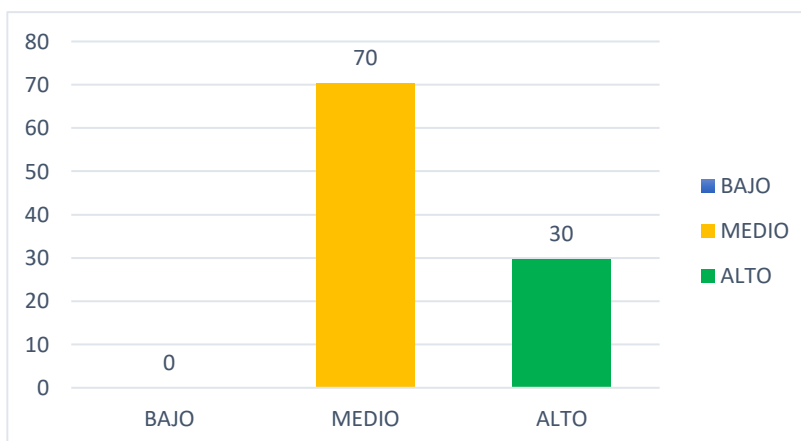
Determinar el nivel de las Habilidades Directivas gerenciales en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020.

Tabla 3

Nivel de las Habilidades Directivas gerenciales en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020

NIVEL	TRABAJADORES	%
MALO	0	0
REGULAR	38	70
BUENO	16	30
TOTAL	54	100

Fuente: datos obtenidos de la encuesta.



Fuente elaboración propia.

Figura 1: Nivel de las Habilidades Directivas gerenciales en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020.

Interpretación: Los resultados que se aprecian en la tabla 3 y el gráfico 1, en cuanto al nivel de las Habilidades Directivas Gerenciales del personal de la división de servicios públicos, se tuvo que un 70% del personal percibieron el nivel de las Habilidades Directivas gerenciales fue MEDIO y el 30% del personal percibieron el nivel de las Habilidades Directivas gerenciales fue ALTO.

4.2.3. Descripción de la Variable: Satisfacción laboral.

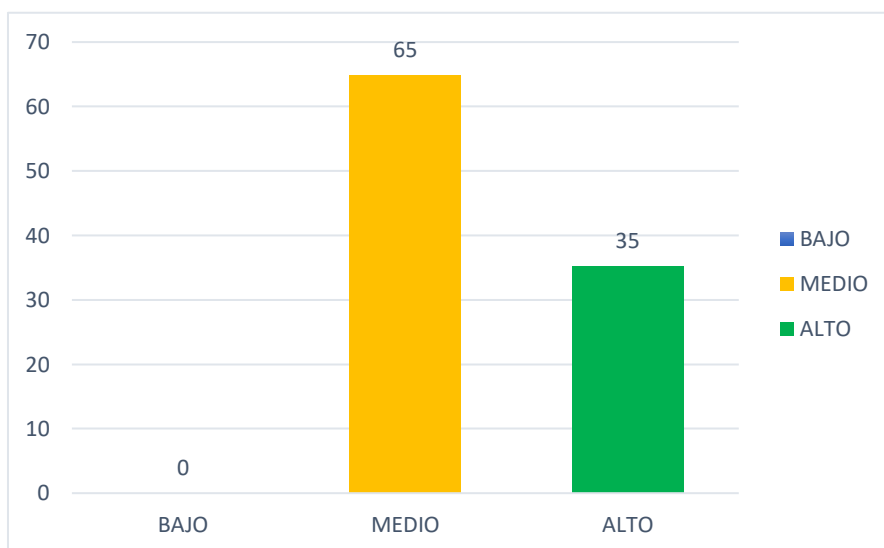
Determinar el nivel de la Satisfacción laboral en la División de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020.

Tabla 4

Nivel de la Satisfacción laboral en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020

NIVEL	TRABAJADORES	%
MALO	0	0
REGULAR	35	65
BUENO	19	35
TOTAL	54	100

Fuente: datos obtenidos de la encuesta.



Fuente elaboración propia.

Figura 2: Nivel de la Satisfacción l

aboral en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020.

Interpretación: Los resultados que se aprecian en la tabla 4 y el gráfico 2, en cuanto al nivel de la Satisfacción Laboral del personal de la división de servicios públicos, se tuvo que un 65% del personal percibieron el nivel de la Satisfacción laboral fue MEDIO y el 35% del personal percibieron el nivel de la Satisfacción laboral fue ALTO.

4.2.4. Análisis del Tercer Objetivo Especifico

Determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Humanas y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020.

Tabla 5

Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Habilidades Humanas y la Satisfacción laboral

Rho de Spearman	Habilidades Humanas	Coeficiente de correlación	1,000	,596*
		Sig. (bilateral)		,000
		N	54	54
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,596*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos de la encuesta.

Interpretación: En los siguientes resultados que se logran apreciar en la Tabla 5; se puede observar que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,596, siendo esta una correlación positiva moderada; de igual forma el grado de significancia estadística indica que el valor $p = 0,000 < 0,01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula " H_0 " y aceptamos la hipótesis alterna " H_1 ", llegando a establecer que existe relación significativa entre la dimensión Habilidades Humanas y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos, de tal modo que el gerente municipal al desarrollar de manera óptima sus habilidades humanas, obtendrá una mejor satisfacción laboral dentro de la municipalidad.

4.2.5. Análisis del Cuarto Objetivo Especifico

Determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Técnicas y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020.

Tabla 6

Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Habilidades Técnicas y la Satisfacción Laboral

Rho de Spearman	Habilidades Técnicas	Coeficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos de la encuesta.

Interpretación: En los siguientes resultados que se logran apreciar en la Tabla 6; se puede observar que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,682, siendo esta una correlación positiva moderada; de igual forma el grado de significancia estadística indica que el valor $p = 0,000 < 0,01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula " H_0 " y aceptamos la hipótesis alterna " H_1 ", llegando a establecer que existe relación significativa entre la dimensión Habilidades Técnicas y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos, de tal modo que el gerente municipal al desarrollar de manera óptima sus habilidades técnicas, obtendrá una mejor satisfacción laboral dentro de la municipalidad.

4.2.6. Análisis del Quinto Objetivo Específico

Determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Conceptuales y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020.

Tabla 7

Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Habilidades Conceptuales y la Satisfacción laboral

Rho de Spearman	Habilidades Conceptuales	Coeficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos de la encuesta.

Interpretación: En los siguientes resultados que se logran apreciar en la Tabla 7; se puede observar que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,593, siendo esta una correlación positiva moderada; de igual forma el grado de significancia estadística indica que el valor $p = 0,000 < 0,01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula " H_0 " y aceptamos la hipótesis alterna " H_1 ", llegando a establecer que existe relación significativa entre la dimensión Habilidades Conceptuales y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos, de tal modo que el gerente municipal al desarrollar de manera óptima sus habilidades conceptuales, obtendrá una mejor satisfacción laboral dentro de la municipalidad.

V. DISCUSIÓN

La investigación llevada a cabo, hizo relación a los resultados de estudios realizados a nivel internacional y nacional, los cuales se asemejaron al estudio de investigación, de esta manera discutir las variables Habilidades Directivas gerenciales y Satisfacción laboral, se pudo observar la escasez de habilidades directivas gerenciales, de esta manera afectando directamente a la satisfacción laboral de cada uno de los colaboradores de la división de servicios públicos en la municipalidad provincial de Chepén; es por ello que la municipalidad no tiene un mejor desarrollo en sus actividades debido a la falta de habilidades directivas gerenciales, trayendo como consecuencia el estancamiento del personal de la división de servicios públicos.

El presente estudio de investigación con respecto al objetivo general “Determinar la relación que existe entre las Habilidades Directivas gerenciales y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020”. Se encontró una correlación de Spearman de 0,654 con una significancia bilateral de $0,000 < 0,05$; se sustenta que existe una correlación positiva moderada entre las Habilidades Directivas Gerenciales y Satisfacción Laboral como se observa en la tabla 2, esto significa que cuanto mejor sean las habilidades directivas gerenciales mejor será la satisfacción laboral; en otras palabras, se evidenció que el colaborador de la división de servicios públicos de la municipalidad no con sus actividades de manera óptima, a través de los años se ha dado de forma regular y ha permanecido así hasta la actualidad generando que no se desarrollen por completo en sus labores dentro de la municipalidad. Estos resultados guardan relación con Llave T. y Ccallo A. (2019), quien desarrollo una investigación sobre “Habilidades directivas y su relación con la satisfacción laboral en la empresa constructora y contratista Full Terra Umasi S.R.L., en la provincia de Espinar - Cusco, 2018” nos da a conocer que existe una correlación de Spearman de 0,688 que muestra que esta relación es positiva moderada con un nivel de significancia menor al 0,05. Donde indica que de modo que incrementen las habilidades directivas mayor será el incremento de la satisfacción laboral, por lo que su estudio fue el más indicado para hacer referencia para que la organización desarrolle sus actividades de manera óptima, y así funcione progresivamente las

relaciones interpersonales, mejorando la convivencia en el trabajo, obteniendo una satisfacción laboral estable.

Con respecto al primer objetivo que es “Determinar el nivel de las Habilidades Directivas gerenciales en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020”. Su resultado nos muestra que el 70% del personal revela un nivel medio y en un 30% del personal muestra un nivel alto, como se aprecia en el Grafico 1, indicando que los trabajadores percibieron a medias las Habilidades Directivas Gerenciales por parte del Gerente de quien ellos están a cargo dentro de la división de servicios públicos en la municipalidad de Chepén; la cual trae consecuencias tales como las actividades realizadas incompletas, actividades solo por cumplir. Este resultado concuerda con Pereda P. (2016), quien desarrollo una investigación sobre “*Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de córdoba*”; Los resultados obtenidos en la encuesta de las habilidades directivas de los colaboradores del sector privado arrojo un nivel de 82,4% quienes dan a conocer que estas habilidades directivas se encuentran “muy desarrolladas”, teniendo como factores principales la capacidad de comunicación, la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la colaboración y solución de problemas, estas habilidades son las más relevantes para los empleados públicos, las cuales adquiere el individuo siendo este capaz de producir resultados innovadores y creativos.

En cuanto al segundo objetivo específico que es “Determinar el nivel de la Satisfacción laboral en la División de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020”. Se demostró que el 65% de los trabajadores de la municipalidad de Chepén, presentan un nivel medio y el 35% presentan un nivel alto en la satisfacción laboral, como se aprecia en la tabla 4 en el grafico 2. Estos resultados muestran que los trabajadores mantienen una satisfacción laboral regular dentro de la división de servicios públicos y a causa de ello no logran las metas propuestas, falta de compromiso con la municipalidad, falta de ánimo al realizar las actividades, etc. Corroborándose con Zurita B. (2017), en su estudio de investigación sobre “Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral basado en la teoría de dos factores de Herzberg”. Los resultados obtenidos de la

satisfacción laboral que presentan los colaboradores dentro de la organización fueron de un 60% los cuales indican estar satisfechos y un 80% indican estar muy satisfechos, por otra parte, resaltan que el Factor interno o motivación es quien sobresale con un 75.3% a diferencia del Factor externo o Higiénico quien obtuvo 69.8%. Esto indica que el nivel de la satisfacción laboral es influenciado por los factores higiénicos y de motivación, considerados factores primordiales para el desarrollo de la satisfacción laboral, debido a que optimiza y mejora el rendimiento de los colaboradores dentro de la organización.

Por otro lado, con lo que respecta al tercer objetivo específico del presente estudio de investigación, que es “Determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Humanas y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020”. Se encontró una correlación de Spearman de 0.596 siendo esta una correlación positiva moderada, como se muestra en la tabla 5, esto significa que la municipalidad de Chepén debe de contar con gerentes o directivos que cuenten con cuyas habilidades humanas estas habilidades intrapersonales o de calidad humana, deben de ser los guías de los equipos de trabajo, motivándolos y cooperando junto con ellos dentro de la división de servicios públicos. En tal sentido lo demuestra Becerra (2017), en su estudio de investigación titulado “Habilidades directivas y desempeño docente en la institución educativa del nivel secundario José Andrés Rázuri”, el cual tiene como resultado una correlación de Spearman de 0.336 (existiendo una correlación positiva baja) con nivel de significancia $p = 0.034$ siendo ($p < 0.05$) la cual quiere decir que las habilidades interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño de los docentes. Por otra parte, las habilidades humanas o intrapersonales hacen referencia al conocimiento que se tiene del individuo, la gestión de las emociones y el autocontrol, es fundamental conocer al individuo para actuar de la mejor manera posible e interactuar con ellos, generando un vínculo de confianza entre el gerente y los trabajadores de esta manera siendo la comunicación más fluida al momento del desarrollo de las actividades, llegando a tener una satisfacción laboral agradable.

Para el cuarto objetivo específico del presente estudio de investigación, que es “Determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Técnicas y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020”. Se muestra que el nivel de significancia es menor de 0.05 con un nivel de correlación de 0,682 es decir una correlación positiva moderada, la cual se aprecia en la tabla 6, esto significa que el gerente cuenta con ciertas habilidades, estas son mostradas por el talento de la utilización de instrumentos, herramientas y técnicas. Este talento con el que cuenta el gerente al momento de aplicar el conocimiento técnico, es necesario para la realización de actividades específicas, las cuales se logra mediante la educación formal o por la práctica de uno mismo provenientes de otros. Como lo demuestra Martínez (2018), en su investigación sobre “Las habilidades directivas y la satisfacción laboral en I.E.P Callao.2017”, quien determinó que existe relación entre la dimensión Habilidades Técnicas y la variable satisfacción laboral, el cual indica una correlación positiva baja con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5%. Este autor expresa que se debe a la experiencia que tiene el docente al momento de aplicar diferentes tipos de evaluación o formas didácticas y prácticas al momento de la enseñanza hacia sus alumnos, esta relación que se da entre la dimensión habilidades técnicas y la variable satisfacción laboral nos da a conocer que cuanto mayor sea las habilidades técnicas con lo que el docente cuenta al momento de desarrollar sus actividades, mayor será la satisfacción laboral dentro de la I.E.P Callao.

Como último objetivo específico del presente estudio de investigación, que es “Determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidades Conceptuales y la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, 2020”. Se muestra que el nivel de significancia es menor de 0.05 con un nivel de correlación de 0,593 es decir existe una correlación positiva moderada, la cual se aprecia en la tabla 7. Esto significa que el gerente tiene que ver a la división de servicios públicos de manera global, de clasificar e incorporar la utilidad de la municipalidad y sus labores, esto refleja la capacidad visionaria e intelectual que tiene el gerente al desarrollarse dentro de la municipalidad. Como lo demuestra Alcaide R. y Llamas C. (2017), en su estudio

realizado sobre “Análisis de las habilidades directivas de Liderazgo, Innovación y Creatividad en el sector privado de la provincia de Córdoba”, quien divide a sus habilidades conceptuales en “innovación y creatividad” nos dice que actualmente hay un número grande de colaboradores que se hallan suficientemente creativos e innovadores o al menos intentan serlo, es decir, sostienen las ideas de otros, aunque no sean prestigiosos evitando que se desanimen y proponen métodos para fomentar dichas habilidades. Como resultados, cuando a los colaboradores se les ofrece que realicen planes o estrategias de trabajo el 33,3% se acopla a lo que dicen, mostrando bajo interés en plantear alternativas y sin demostrar liderazgo en la situación; en cambio, el 31,7% si se observa interés, aunque de manera débil, mientras el 35% consiguen ser tomados en cuenta, mostrándose aquí el liderazgo de los trabajadores. En cuanto al grado de la habilidad conceptual el 58,3% de los trabajadores ante un problema dificultoso, anteponen buscar varias soluciones o alternativas, gracias a ello se desarrolla la creatividad mediante el planteamiento de soluciones, la innovación ya que al plantear varias soluciones estas deben ser diferenciadas y a la vez innovadores entre sí. Por último, los sujetos de la muestra consideran la Conceptual como la habilidad más importante, en referencia a las tres estudiadas (Habilidades Humanas, Técnicas y Conceptuales). También es respaldado por Martínez (2017), en su investigación sobre “Las habilidades directivas y la satisfacción laboral en I.E.P Callao.2017”, quien estableció que existe relación entre la dimensión Habilidades Conceptuales y la variable satisfacción laboral, el cual indica una correlación de 0,554 es positiva moderada, pero con una significancia de $p = 0,00 < 0,05$ con la cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Evidenciando que si hay relación entre las dos variables.

VI. CONCLUSIONES

1. Las Habilidades Directivas gerenciales se relaciona con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén; esto quiere decir, que si el gerente municipal toma en cuenta, las habilidades, cualidades, conocimientos, destreza, experiencia con las que cuenta el personal, se lograra un óptimo desarrollo de las actividades dentro de la municipalidad.
2. El nivel de las Habilidades Directivas gerenciales en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, se logró evidenciar por la mayor parte de los trabajadores un nivel “medio”, pues se aprecia que el uso de las habilidades directivas gerenciales por parte del Gerente municipal se desarrolla de forma básica o normal al momento de desempeñarse en las labores de su cargo, causando una satisfacción laboral casi perfecta en la división de servicios públicos.
3. El nivel de la Satisfacción laboral en la División de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén, se logró evidenciar por la mayor parte de los trabajadores un nivel “medio”, lo que podría interpretarse como que los trabajadores no encuentran satisfacción en su totalidad dentro División de servicios públicos, debido al imperfecto manejo de factores por parte del Gerente municipal, los cuales influyen en la atmósfera laboral.
4. La dimensión Habilidades Humanas se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, se pudo evidenciar que el Gerente municipal no desarrolla de manera óptima sus habilidades humanas al momento de realizar sus actividades, estas habilidades permiten relacionarse mejor con el equipo de trabajo, pues logra adquirir sus metas con mayor eficiencia.
5. La Dimensión Habilidades Técnicas se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, esto quiere decir, que el gerente municipal no tiene desarrolla por completo sus habilidades técnicas, teniendo carencia al utilizar la tecnología en herramientas y al aplicar técnicas o procedimientos, influyendo en la satisfacción laboral.

6. La Dimensión Habilidades Conceptuales se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la municipalidad provincial de Chepén, indica que el gerente municipal presenta deficiencia en el desarrollo de sus habilidades gerenciales, carece de capacidad visionaria al no contar con metas a un largo plazo involucrando al personal de forma global, falta de capacidad intelectual logrando entender las necesidades de su personal, logrando una mejor satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones van dirigidas en especial al directivo de quien está a cargo la municipalidad provincial de Chepén, así como para las respectivas municipalidades de su interés.

Mejorar las habilidades directivas gerenciales que se da entre el gerente municipal y los trabajadores, en donde el gerente municipal se comporte como todo un líder, motivando y tomando en cuenta a sus trabajadores al momento de desarrollar sus actividades, que la interacción del gerente municipal con el personal sea constante, logrando una confianza solida donde los trabajadores perciban el respaldo del gerente, logrando obtener sus debilidades y fortalezas con la que cuentan sus trabajadores de esta manera el gerente determinara el manejo de su personal al desarrollar sus actividades de manera óptima, obteniendo una satisfacción laboral positiva y armoniosa en la municipalidad.

Una evaluación mensual que pueda medir la satisfacción de los trabajadores en la cual puedan dar a conocer sus inquietudes y como poder solucionarlas de forma anónima para no causar temor al momento de su expresión, con el fin de erradicar la insatisfacción dentro de la División de Servicios Públicos.

Implementación de nuevos métodos de trabajo por parte del Gerente Municipal, donde su personal desarrolle sus actividades de manera eficaz, siendo en la mayoría de veces más dinámica para el personal, mejorando eficientemente el servicio hacia los ciudadanos.

Capacitar al Gerente Municipal progresivamente, para lograr ampliar sus conocimientos actualizándolo ante el actual ámbito profesional, logrando su desarrollo eficaz en su capacidad intelectual y visionaria ante los problemas que surgen dentro de la División de Servicios Públicos.

REFERENCIAS

- Alex Medina Giacomozzi, C. G. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Adminitracion publica*, 9 -12.
- Alles, M. (2012). *Diccionario de términos de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alles, M. A. (2011). *Desempeño por competencias: Evaluación de 3600*. España: Ed. Granica.
- Alvarez, A. B. (2018). *Habilidades directivas determinantes para el talento humano de la Secretaria de Salud de Nuevo León*. Mexico: GRIN Verlag.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición*. Caracas: EPISTEME, C.A.
- Balsa, E. R. (13 de Mayo de 2019). *RRHHDigital*. Obtenido de RRHHDigital: <http://www.rrhhdigital.com/noticia/136626/La-satisfaccion-laboral-en-Espana-se-situa-por-debajo-de-la-media-europea>
- Basantes, Z. (2017). *Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral basado en la teoría de dos factores de Herzberg para el personal de Asistecom Cia. Ltda*. Quito.
- Beatriz Peña Acuña, P. B. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Madrid: Dykinson.
- C.V, S. D. (2016). *Desarrollo de Habilidades Gerenciales*. Modulo UNO.
- Carmen Fuentelsaz Gallego, M. T. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Edicions Universitat Barcelona.
- Carmona, C. A. (2017). *Análisis de las habilidades directivas de Liderazgo, Innovación y Creatividad en el sector privado de la provincia de Córdoba*. Cordoba.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones*. Novena edición. Mexico: Mc Graw Hill.
- Espindola, B. (2002). *Competencias y competitividad: Diseño para organizaciones latinoamericanas*. Bogotá: McGraw Hill.
- Espino, L. E. (2005). *Gestión ética para una organización competitiva*. Bogotá: San Pablo.

- Garrido, A. (2006). *Sociopsicología del Trabajo*. Bogotá: Editorial UDC.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Cordoba: Editorial Brujas.
- Hernandez S, F. C. (2017). *Metodología de la investigación 6ª edición*. Mexico: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (2017). *Motivation to Work*. London: Routledge.
- Katz, R. L. (2009). *Skills of an Effective Administrator*. Boston: Harvard Business Review Press.
- La Republica. (24 de Enero de 2020). Obtenido de La Republica: <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Luz, C. G. (2018). *EDUCACIÓN Y TECNOLOGÍA: ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS PARA LA INTEGRACIÓN DE LAS TIC*. Madrid: Editorial UNED.
- Malca, B. M. (2017). *Habilidades directivas y desempeño docente en la Institución Educativa del nivel secundario José Andrés Rázuri. San Pedro de Lloc - 2017*. San Pedro de Lloc .
- Marcos, S. (2020). Habilidades y competencias que se le requieren a un profesional en un entorno marcado por el cambio y la transformación. *Harvard Deusto*.
- Martínez, E. G. (2017). *Las habilidades directivas y la satisfacción laboral en I.E.P Callao 2017*. PERÚ: Universidad Cesar VALlejo.
- Martínez, E. G. (2018). *Las habilidades directivas y la satisfacción laboral en I.E.P Callao.2017*. PERÚ: Universidad Cesar Vallejo.
- Middleton, F. (3 de julio de 2019). Reliability vs validity: what's the difference? *scribbr*, <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>. Obtenido de scribbr: <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>
- Namakforoosh, M. N. (2000). *Metodología de la investigación*. Mexico: Editorial Limusa.
- Naranjo, M. G. (2019). *Habilidades directivas y negociación*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo 13ª edición*. Mexico: McGRAW-HILL.

- Perez, F. J. (2016). *Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba*. Córdoba.
- Reguera, A. (2008). *Metodología de la investigación lingüística: prácticas de escritura*. Argentina: Editorial Brujas.
- Requena, V. F. (2016). Habilidades directivas para ser líder y jefe. *Revista Digital INESEM*.
- ROBBINS, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional 13ª edición*. Mexico: Pearson Educación.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). *METODOLOGÍA de la investigación 5ª edición*. México: Mc Graw Hill Education.
- Rojas, J. I. (2018). Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz. *Scielo*, 23.
- Ruiz. (2013). *Enseñanza y aprendizaje de habilidades*. Caracas: Norma, Ed.
- Sánchez, C. (2020). Liderazgo en tiempo de crisis. *Harvard Deusto*.
- Susan Keverlyn Llave Torres, D. E. (2019). *Habilidades directivas y su relación con la satisfacción laboral en la empresa constructora y contratista Full Terra Umasi S.R.L., en la provincia de Espinar - Cusco*. Cusco.
- Torres, B. E. (2009). *La enseñanza y aprendizaje de las habilidades y destrezas motrices básicas 2ª edición*. Mexico: MC Graw Hill.
- Wendy K. Adams, C. E. (2010). *Development and validation of instruments to*. Colorado, USA: International Journal of Science Education.
- Whetten, D. (2004). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Ciudad de Mexico: Pearson Educación.
- Whetten, D. A. (2011). *Desarrollo de Habilidades Directivas 8ª edición*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Whetten, D. y. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. Mexico: 8ta. Edición.
- Wilson, J. (2014). *Essentials of Business Research A Guide to Doing Your Research Project*. London: SAGE.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
V.1. Habilidades Directivas Gerenciales	Katz (2009), nos dice “que un gerente eficaz es aquel que se basa en tres habilidades directivas básicas, las cuales admiten la necesidad de identificar trucos específicos, estos pueden resultar ser útiles para observar y comprender el proceso administrativo” (pág. 4).	Esta variable se operacionaliza mediante 3 dimensiones: Las habilidades Humanas, Técnicas y Conceptuales”. Se busca analizar estas dimensiones en los Trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén, para medirla se elaboró un cuestionario compuesto de 15 ítems, el cual se dio a través de la escala de Likert.	Habilidades Humanas	Trabajo en equipo	1,2	Ordinal
				Motivación	3,4,5	
				Cooperación	6,7	
			Habilidades Técnicas	Uso de Herramientas	8,9,10	
				Uso de Técnicas	11,12	
			Habilidades Conceptuales	Capacidad Visionaria	13	
				Capacidad Intelectual	14,15	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
V.2. Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral, nos dice que es el compromiso que tiene el colaborador al desarrollar su actividad y el comportamiento que este demuestra en su desempeño con la organización (Herzberg, 2017).	Esta variable se operacionaliza mediante 2 dimensiones: Factores extrínsecos o higiénicos, Factores intrínsecos o motivacionales, para medirla se elaboró un cuestionario compuesto de 15 ítems, el cual se dio a través de la escala de Likert.	Factores extrínsecos o higiénicos	Remuneración	1,2	Ordinal
				Ambiente de trabajo	3,4	
				Normas y reglamentos	5	
				Relación Gerente-trabajador	6,7	
			Factores intrínsecos o motivacionales	Satisfacción personal	8,9,10	
				Disposición al trabajo	11,12,13	
				Reconocimiento por la labor Realizada	14,15	

ANEXO 2: Matriz de Consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición		
¿Cuál es la relación que se da entre las Habilidades Directivas Gerenciales y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020?	General Determinar la relación que existe entre las habilidades directivas gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.	V.1. Habilidades Directivas Gerenciales	Katz (2009), nos dice “que un gerente eficaz es aquel que se basa en tres habilidades directivas básicas, las cuales admiten la necesidad de identificar trucos específicos, estos pueden resultar ser útiles para observar y comprender el proceso administrativo” (pág. 4).	Esta variable se operacionaliza mediante 3 dimensiones: Las habilidades Humanas, Técnicas y Conceptuales”. Se busca analizar estas dimensiones en los Trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén, para medirla se elaboró un cuestionario compuesto de 15 ítems, el cual se dio a través de la escala de Likert.	Habilidades humanas	Trabajo en equipo	1,2	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) Parcialmente en desacuerdo (2) Indiferente (3) Parcialmente de acuerdo (4) Totalmente de Acuerdo (5)		
	Motivación					3,4,5				
	Cooperación					6,7				
	Habilidades Técnicas				Uso de Herramientas	8,9,10	Habilidades Conceptuales		Capacidad Visionaria	13
					Uso de Técnicas	11,12			Capacidad Intelectual	14,15

	<p>Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre las habilidades técnicas y la satisfacción laboral de los trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020. • Determinar la relación entre las habilidades conceptuales y la satisfacción laboral de los trabajadores en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020. 	V.2. Satisfacción Laboral	<p>La satisfacción laboral, nos dice que es el compromiso que tiene el colaborador al desarrollar su actividad y el comportamiento que este demuestra en su desempeño con la organización (Herzberg, 2017).</p>	<p>Esta variable se operacionaliza mediante 2 dimensiones: Factores extrínsecos o higiénicos, Factores intrínsecos o motivacionales, para medirla se elaboró un cuestionario compuesto de 15 ítems, el cual se dio a través de la escala de Likert.</p>	Factores extrínsecos o higiénicos	Remuneración	1,2	<p>Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) Parcialmente en desacuerdo (2) Indiferente (3) Parcialmente de acuerdo (4) Totalmente de Acuerdo (5)</p>
						Ambiente de trabajo	3,4	
						Normas y reglamentos	5	
						Relación Gerente-trabajador	6,7	
					Factores intrínsecos o motivacionales	Satisfacción personal	8,9,10	
						Disposición al trabajo	11,12,13	
						Reconocimiento por la labor Realizada	14,15	

ANEXO 3: Instrumento

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES DIRECTIVAS

GERENCIALES

El cuestionario es de carácter confidencial, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y marque con un aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente.

Datos generales:

A continuación, se desglosa una serie de preguntas con 05 alternativas, para efecto del cual deberá marcar la que mejor se acople a su respuesta.

5.Totalmente de Acuerdo	4. Parcialmente de acuerdo.	3. Indiferente.	2.Parcialmente en desacuerdo	1. Totalmente en desacuerdo.
--------------------------------	------------------------------------	------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

ITEMS	5	4	3	2	1
1. El Gerente ejecuta labores en grupo, donde se genere la integración de todo el equipo de trabajo					
2. El Gerente influye a que participen en la solución de los problemas					
3. El Gerente reconoce el trabajo que realizo en esta Municipalidad.					
4. El Gerente me hace ver mis errores laborales de la mejor manera posible					
5. El Gerente me orienta a cumplir con las labores encomendadas					
6. El Gerente me ayuda en caso sea necesario y propone alternativas de solución					
7. Para realizar las labores de manera adecuada, recibo una guía de parte del Gerente					
8. El Gerente me facilita los documentos necesarios para ser utilizados en el trabajo					
9. El Gerente conoce el plan estratégico de la municipalidad y lo aplica					
10. El Gerente aplica sus conocimientos para orientar el trabajo de su personal					
11. El Gerente responde al perfil profesional conforme a sus funciones para dirigir el área de servicios públicos					
12. El Gerente cumple con las funciones encomendadas por la institución					
13. Para llegar a las metas de la división de servicios públicos, el Gerente elabora o propone proyectos en base al plan de trabajo					
14. El Gerente fomenta el aprendizaje y formación a sus colaboradores					
15. El Gerente promueve estrategias novedosas para poder desarrollar de la mejor manera el trabajo					

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

El cuestionario es de carácter confidencial, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y marque con un aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente.

A continuación, se desglosa una serie de preguntas con 05 alternativas, para efecto del cual deberá marcar la que mejor se adecue a su respuesta.

5.Totalmente de Acuerdo	4. Parcialmente de acuerdo.	3. Indiferente.	2.Parcialmente en desacuerdo	1. Totalmente en desacuerdo.
--------------------------------	------------------------------------	------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

ITEMS	5	4	3	2	1
1. El sueldo percibido va de acuerdo con las actividades laborales que realizo.					
2. El sueldo que recibo satisface todas las necesidades, cubriendo todos mis gastos					
3. Considero que las instalaciones, equipos, materiales e indumentaria son adecuadas					
4. La institución proporciona materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo					
5. Aplico las normativas y reglamentos de la institución en el trabajo					
6. Las autoridades consideran o buscan mi opinión para solucionar problemas dentro de la división de servicios públicos					
7. Considera que el gerente se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal					
8. Me identifico con las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo					
9. El trabajo me permite hacer buen uso de mis habilidades y destrezas					
10. Me siento feliz realizando las actividades laborales dentro de la institución					
11. Demuestro tener iniciativa propia para desarrollar mis funciones eficientemente					
12. Demuestro empeño al realizar mis labores dentro de la municipalidad					
13. Demuestro estar disponible para realizar trabajos extras en mi puesto de trabajo					
14. Considero que mi gerente valora el esfuerzo que realizo en el trabajo					
15. El Gerente brinda reconocimiento oportuno cuando logro resultados importantes					

ANEXO 4: Juicio de Expertos

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
MBA. AGUILAR CHÁVEZ PABLO VALENTINO	DOCENTE METODOLOGO EN UCV	Cuestionario sobre Habilidades Directivas Gerenciales	Eneque Carrión, Pedro Javier
Título del estudio: "Habilidades Directivas Gerenciales y Satisfacción Laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Chepén, 2020"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Habilidades Directivas Gerenciales	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Habilidades Directivas Gerenciales	Habilidades Conceptuales	Capacidad Intelectual	15. El Gerente promueve estrategias novedosas para poder desarrollar de la	Totalmente en desacuerdo (1) Parcialmente en desacuerdo (2) Indiferente (3) Parcialmente de acuerdo (4) Totalmente de Acuerdo (5)			X			X			X			X			X			X									X
			14. El Gerente fomenta el aprendizaje y formación a																												
	Habilidades Visionarias	Capacidad Visionaria	13. Para llegar a las metas de la división de servicios públicos, el Gerente elabora o propone				X			X			X			X			X			X					X				X
			12. El Gerente cumple con las funciones encomendadas por la																												
Habilidades Técnicas	Uso de Técnicas		11. El Gerente responde al perfil profesional conforme a sus funciones para dirigir el área de servicios				X			X			X			X			X			X					X				X

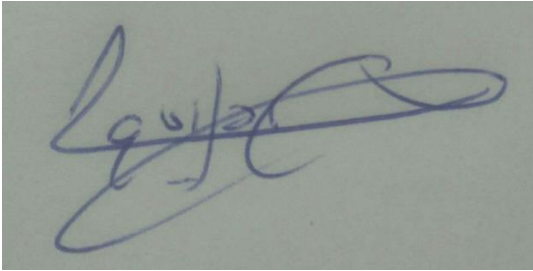
[illegible]

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno✓

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo 3/07/2020	44852440		968640938
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
MBA. AGUILAR CHÁVEZ PABLO VALENTINO	DOCENTE METODOLOGO EN UCV	Cuestionario sobre Habilidades Directivas Gerenciales	Eneque Carrión, Pedro Javier
Título del estudio: "Habilidades Directivas Gerenciales y Satisfacción Laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Chepén, 2020"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

[illegible]

[illegible]

Leyenda:

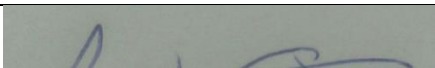
M: Malo

R: Regular

B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 3/07/2020	44852440		968640938
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
LEON BALAREZO OLENKA YTANIA	DOCENTE	Cuestionario sobre Habilidades Directivas Gerenciales	Eneque Carrión, Pedro Javier
Título del estudio: “Habilidades Directivas Gerenciales y Satisfacción Laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Chepén, 2020”			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

[illegible]

[illegible]

Leyenda:


M: Malo

R: Regular

B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 02 / 07 /2020	19332700		19332700
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
LEON BALAREZO OLENKA YTANIA	DOCENTE	Cuestionario sobre Habilidades Directivas Gerenciales	Eneque Carrión, Pedro Javier
Título del estudio: "Habilidades Directivas Gerenciales y Satisfacción Laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Chepén, 2020"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

[illegible]

[illegible]

Leyenda:

M: Malo

R: Regular

B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 02 / 07 /2020	19332700		989746745
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
KAMICHE MORANTE, LUIS ROBERTO	DOCENTE	Cuestionario sobre Habilidades Directivas Gerenciales	Eneque Carrión, Pedro Javier
Título del estudio: “Habilidades Directivas Gerenciales y Satisfacción Laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Chepén, 2020”			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

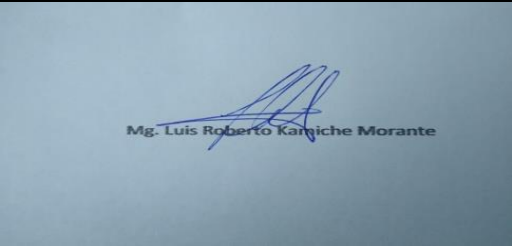
[illegible]

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno✓

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

✓	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo 03/07/2020	10804834		952220620
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
KAMICHE MORANTE, LUIS ROBERTO	DOCENTE	Cuestionario sobre Habilidades Directivas Gerenciales	Eneque Carrión, Pedro Javier
Título del estudio: "Habilidades Directivas Gerenciales y Satisfacción Laboral de los trabajadores en la división de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Chepén, 2020"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Leyenda:

M: Malo

R: Regular

B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

✓	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo 03/07/2020	10804834		952220620
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

ANEXO 5: Confiabilidad del Instrumento

		N	%
Casos	Valido	54	100%
	Excluido	0	0
	Total	54	100%

Variable Nº 1

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,91	15

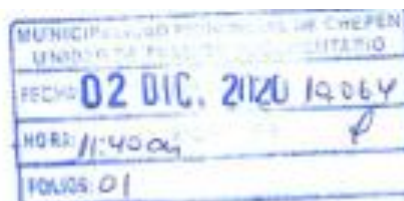
Variable Nº 2

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,95	15

ANEXO 6: Autorización de la Entidad donde se hizo la Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año de la Universalización de la Salud"

Chepén, 21 de setiembre del 2020

OFICIO No. 127-2020/CCPA-UCVCHEPÉN

Señora: Maria del Carmen Cubas Cáceres

ALCALDESA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN

Presente. -

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo e informarle que el Sr. **Eneque Carrión Pedro Javier**, estudiante del X ciclo de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, está desarrollando la tesis: "**Habilidades Directivas Gerenciales y Satisfacción Laboral en la División de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020**", tema de gran importancia, cuyo beneficio directo recae en su representada, ya que tendrá elementos que contribuirán al proceso de toma de decisiones.

En tal sentido y por la trascendencia del tema de investigación, solicito a usted brinde las facilidades necesarias para obtener información y/o aplicar encuestas y por nuestra parte nos comprometemos a hacerle llegar a su correo institucional un ejemplar en pdf de dicho trabajo de investigación.

Asimismo, indicarle que el trabajo de asesoría técnica la está realizando la Mgtr. **Marilú flores Lezama** identificada con D.N.I. No. 44852440.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido reiterándole mi particular deferencia.

Atentamente,



[Signature]
Dra. Fausta Elizabeth Alburquerque Arana
DIRECTORA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN UCV-CHEPÉN

*Conforme con lo solicitado
Se autoriza*

FECHA: 30/11/2020

CAMPUS CHEPÉN

Panamericana Norte Km. 695 - Chepén
Tel. (044) 566108



fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
Ucv.edu.pe